

© THE QUEEN'S PRINTER FOR  
ONTARIO  
1997

REPRODUCED WITH PERMISSION

---

L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR  
L'ONTARIO

REPRODUIT AVEC PERMISSION

**micromedia**  
a division of IHS Canada

20 Victoria Street  
Toronto, Ontario M5C 2N8  
Tel.: (416) 362-5211  
Toll Free: 1-800-387-2689  
Fax: (416) 362-6161  
Email: [info@micromedia.on.ca](mailto:info@micromedia.on.ca)



## ONTARIO GOVERNMENT BUSINESS PLANS - 1997-98

### Ministry of Consumer and Commercial Relations

[Ministry of Consumer and Commercial Relations Homepage](#)

#### Contents:

[Minister's Message](#)

[Making Progress - Managing Change](#)

[Ministry Vision](#)

[Key Strategies](#)

[Core Businesses](#)

[Key Performance Measures](#)

[Core Businesses & Resource Allocations](#)

[Who to Call](#)

#### Minister's Message



Hon. David  
Tsubouchi

Today, business and government are developing a new relationship. We place a priority on creating a better marketplace for job creation. You told us that cutting red tape would make it easier for business to work with government. You told us to continue to improve the jobs climate in Ontario while providing a fair marketplace for consumers. The 1997-98 business plan of the Ministry of Consumer and Commercial Relations focuses on these goals.

Our accomplishments of the past year are noted in this business plan. Building on these achievements that included self-management for mature business sectors such as real estate, travel and motor vehicle dealers, we will explore, through our new business plan, additional measures to support a competitive economy.

These will include new initiatives to eliminate red tape, stronger control around charitable gaming activity and improved customer service in areas such as land registration and the Office of the Registrar General.

We are dedicated to working with business and consumers to create a more informed and enlightened marketplace. We will enhance services by making sure they are delivered by those best able to do so.

We will update legislation that has become outdated and out of step with the marketplace. We will also continue to strive to provide a marketplace which stimulates job creation.

I am pleased and proud of what the ministry has done so far. I am confident it can meet the challenges it has set for itself in this business plan. We have never lost sight of our vision: to promote a fair, safe and informed marketplace which supports a competitive economy in Ontario.

That's the kind of environment our ministry seeks to create. This business plan explains the next steps to take us there.

The Honourable David H. Tsubouchi  
Minister of Consumer and Commercial Relations

## Making Progress-Managing Change

### Ontario's Business Plans - Year Two

The government has a plan in place and that plan is working. The objectives are to invest in priority services; maintain safe and secure communities; cut taxes to create jobs; and make government work for people.

This ministry's business plan supports these objectives. It is our report to you. It highlights what has been done over the past year, what is planned for the coming year, what targets have been set and how results will be measured.

The services that are valued most are being protected and improved. Jobs are being created. The economy is growing at an impressive rate. Taxes are being cut. The way this ministry operates is now simpler, more open and accountable.

This plan also demonstrates that much remains to be done to accomplish our goals. It charts a course for the future with specific action plans. The government is committed to refining and improving business planning and business practices across the Ontario Public Service. Taxpayers have a right to know how public funds are used. Your comments are welcome.

For those who would like to know what is planned across government, all ministry business plans are available free of charge at Publications Ontario and on the Ontario government web site at [www.gov.on.ca](http://www.gov.on.ca) under "What's New".

In addition, the government has produced a brochure entitled *Making Progress, Managing Change: A Report to Ontario Taxpayers*, which lists major initiatives from all 22 business plans. This brochure is available free of charge from Publications Ontario in Toronto (416) 326-5300 (local calls) or 1-800-668-9938 (toll-free long distance calls). For TTY inquiries, call (416) 325-3408 (Toronto) or toll free in Ontario at 1-800-268-7095.

## Ministry Vision

The ministry's vision is to promote a fair, safe and informed marketplace which supports a competitive economy in Ontario. Its mission is to:

- provide services that both enhance and complement the efforts of businesses to establish themselves and prosper in Ontario's marketplace.
- actively work towards eliminating red tape that stifles job creation and growth.
- encourage business growth and investment by actively supporting services that are relevant and accessible.

- increase confidence in Ontario's marketplace by educating and informing consumers.
- provide more convenient, reliable and affordable access to services.
- actively work towards building and improving current standards for public safety, business practices and consumer protection.

As of April 1, 1997, the ministry is composed of five divisions: Business Division, Corporate Services Division, Information Technology Division, Registration Division, and Technical Standards Division. In early May, a self-management, not-for-profit organization takes over responsibility for technical standards.

The ministry retains responsibility for the legislation administered by the new Technical Standards and Safety Authority (TSSA) and will monitor the performance of the authority to ensure that public safety standards are maintained, or improved. The self-funded safety organization will be in a better position than government to respond to emerging industry issues.

This ministry self-management initiative is similar to other not-for-profit administrative authorities in the motor vehicle, real estate and travel sectors put in place to enable the government to focus more attention on results rather than procedures and delivery mechanisms.

In addition, the following agencies report to the Minister:

- the Liquor Licence Board of Ontario and the Gaming Control Commission of Ontario (to become the Alcohol and Gaming Commission of Ontario);
- the Liquor Control Board of Ontario (1);
- the Ontario Racing Commission;
- the Ontario Film Review Board; and,
- the Commercial Registration Appeal Tribunal.

As of April 1, 1997, on a cash basis, the ministry has a budget of \$102.1 million (2), forecast revenues of \$197.5 million and a staff strength of 1,729. This reflects a 35 per cent reduction from the 1995-96 budget of \$156.2 million and 18 per cent staff reduction from 2,106 full time employees.

## Key Strategies

Building upon key strategies and initiatives already under way, the ministry will continue to:

- establish partnerships with industry in regulatory and business activity.
- seek opportunities for private sector delivery of services to further promote the competitive economy in Ontario.
- use technology to enhance service and support business.
- streamline operations for better efficiency and improved customer service.

By working constructively with business and encouraging industry accountability to customers, the ministry will facilitate an environment in which increased consumer confidence will encourage job growth and prosperity.

Building on its experience in alternate service delivery, the ministry will look for more ways to further examine its functions to determine if additional services can be delivered more efficiently by other means. In addition, it will update legislation and policies to respond to changes in the marketplace.

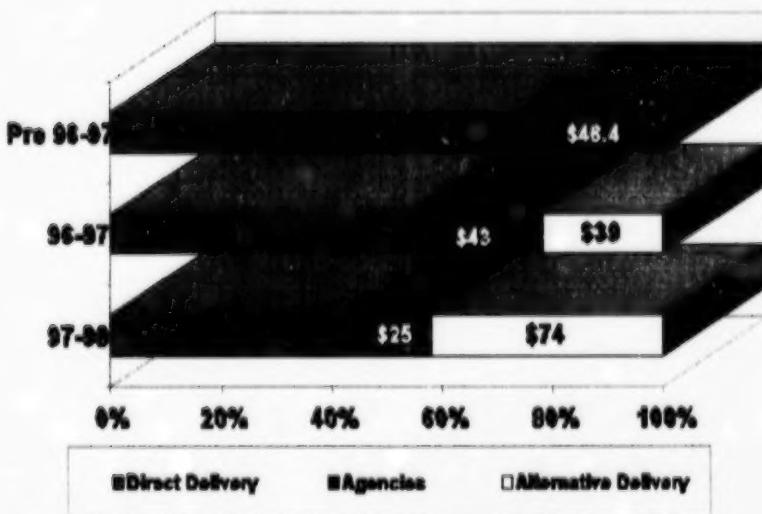
## Customer Service Delivery Trend Line

Overall, the ministry is moving towards increased delivery of services through alternate methods, while

continuing to reduce and streamline its direct program delivery costs in support of government's policy objectives.

- Prior to 1996-97, 74 per cent of ministry services were directly delivered through the ministry and 26 per cent were delivered through its regulatory agencies.
- In 1996-97, 54 per cent of services were directly delivered through the ministry, 24 per cent delivered through its agencies,
- and 22 per cent delivered through either alternative delivery mechanisms or partnerships.
- It is projected that in 1997-98, 44 per cent of services will be directly delivered through the ministry, 14 per cent will be delivered by its regulatory agencies and 42 per cent will be delivered through the private sector or non-government organizations such as the administrative authorities which have been established.
- The trend reflects a shift from a 100 per cent direct delivery of services to the public through either the ministry or its agencies -- to close to 50 per cent delivery of services through non-government organizations within the last three years.

### **Ministry of Consumer and Commercial Relations Customer Service Delivery Trend Line**



This chart shows that the ministry is moving towards increased delivery of services through alternate methods, while continuing to reduce and streamline its direct program delivery costs in support of the government's policy objectives. At the same time, the ministry will continue to play a critical role in setting marketplace and safety standards, ensuring the standards are maintained or improved, and protecting the public interest.

## **Core Businesses**

In its 1997-98 business plan, the ministry will continue to restructure and transform its services to meet the changing needs of Ontario's marketplace. To achieve this goal, the ministry has identified three core businesses: Marketplace and Public Safety Standards, Commercial Registries, and Vital Statistics.

## **1) Marketplace & Public Safety Standards**

The ministry has regulatory responsibility for industries in both business and public safety sectors which contribute towards Ontario's economic growth.

- Business sectors include: real estate agents; motor vehicle dealers; travel agents and wholesalers; cemetery operators; bailiffs; collection agencies; credit reporting; beverage alcohol; gaming; horse racing; and film and video classification.
- Public safety sectors include: fuel safety; elevating and amusement devices; boilers and pressure vessels; and upholstered and stuffed articles.

### ***Self-management***

In certain business and public safety sectors, the ministry has recognized the maturity and willingness of key industries to manage their own affairs. This will result in delegating to these mature industries the authority and responsibility for self-management and the delivery of consumer protection and public safety programs.

The ministry will continue to set marketplace and safety standards and monitor the performance of these self-managed sectors. Experience with current self-management models in other jurisdictions demonstrates that these self-management organizations are as good, if not better, than government at addressing consumer complaints.

The ministry will also work closely with business associations in unregulated sectors (e.g. franchise sector) to assist in the development of high marketplace standards.

### ***Benefits to the Public/Clients***

- The government remains committed to consumer protection and safety in Ontario and has appointed public representatives to each of the self-managing organizations to ensure consumer interests are recognized and protected.
- Ministry of Consumer and Commercial Relations' industry partners have indicated that they aim to promote an industry-wide code of ethics and to provide better dispute resolution services for consumers.
- The ministry retains responsibility for the legislation and regulations being administered by the self-management organizations and will monitor their performance to ensure that marketplace and safety standards and services are maintained - or improved.
- Non-government, not-for-profit entities have the flexibility and resources needed to ensure the continuation of Ontario's excellent reputation for consumer protection and public safety.
- Reduced size and cost of government which improves the economy and helps create jobs.

### ***Agencies***

The ministry's agencies will continue to play a direct role in the regulation of alcohol; gaming; horse racing; and film and video classification.

To streamline agency functions and reduce the number of government agencies, the ministry will draft legislation that would amalgamate the Commercial Registration Appeal Tribunal with agencies in three other ministries into a single Licensing Appeal Tribunal.

Services in alcohol licensing will be streamlined to decrease the paper burden on businesses while enforcement will continue to be a priority. Agency enforcement staff will continue to work with police forces to combat alcohol smuggling and illegal manufacturing.

In the gaming sector, enforcement activity will be strengthened. Security, surveillance, regulatory measures, and accountability for charitable gaming activities will be improved.

### **Benefits to the Public/Clients**

- The government's gaming initiatives will provide increased stability and funds for charitable organizations. The new network of permanent charity gaming clubs and other initiatives announced in the May 1996 Ontario Budget will generate up to \$180 million annually for charitable organizations. This would be an increase from the present \$10 to \$12 million they receive from the current three-day Monte Carlo events.
- As Monte Carlo events are phased out and new permanent facilities come into operation, Ontario will have a tighter and more controlled regulatory framework for this form of gaming activity.
- Amalgamating the Liquor Licence Board of Ontario and the Ontario Gaming Control Commission into a new Alcohol and Gaming Commission of Ontario will allow more flexible use of staff resources to strengthen enforcement and produce efficiency savings. This initiative cuts red tape and eliminates duplication not only for the government but for the clients it serves.

### **Financial Savings and Staff Reductions**

Since 1995-96, the cost of running Marketplace and Public Safety Standards programs decreased by 63 per cent. This reduction of delivery costs is the result of the ministry's self-management initiatives. Over the past two years, there has also been a 72 per cent staffing reduction.

Because of the ministry's commitment to strengthen enforcement initiatives in the regulation of gaming and alcohol, the budgets for agencies will be increased by 11 per cent from 1995-96.

Core Business	Total Budget 1997-98	Total Staff
<b>Marketplace Standards and Public Safety</b>	<b>\$23.1 million</b>	<b>680 staff</b>
1) Marketplace Standards & Services Branch (includes Ontario Film Review Board)	\$9.2 million *	129 staff *
2) Alcohol & Gaming Commission of Ontario	\$6.6 million	226 staff
3) Ontario Racing Commission	\$4.4 million	61 staff
4) Commercial Registration Appeal Tribunal	\$0.6 million	22 staff
5) Public Safety (Technical Standards Division)	\$2.3 million **	242 staff **

\* The budget of \$9.2 million and staff of 129 reflects the inclusion of two program areas which will be directly operated by the ministry for only part of this year. The two administrative authorities which will be implemented on May 5 (real estate) and in June (travel) will result in a further staff reduction of 33 - 7 for travel and 26 for real estate by the end of the fiscal year 1997-98.

\*\* The budget of \$2.3 million and 242 staff reflects operation of this division up to May 5, 1997. The Technical Standards and Safety Authority will assume delivery responsibility for public safety programs on May 5, 1997.

### **2) Commercial Registries**

The ministry provides the fundamental legal framework for commercial activity in the province. It registers, maintains and provides public access to commercial information, including:

- real property (such as title transfers of land and mortgages)

- personal property (such as liens on personal property, corporate inventory)
- corporations (such as names/addresses of company's directors, date of incorporation).

The ministry will continue to make technological innovations and "partner" with the private sector in the delivery of commercial registries. Service locations and service choice will be expanded.

With its private sector partner, the ministry has already implemented electronic/remote searching of land registration information. In 1997-98 the ministry will launch a pilot project for electronic land registration.

Building on the success of its private-sector partnership to provide the public with remote, on-line corporate information, the ministry will seek new partnerships in the overall delivery of business registration services. These partnerships will allow the ministry to expand its highly successful Ontario Business Connects workstations to offer the business community new services for registering, reporting and remitting information. For example, one new service under consideration is providing entrepreneurs with a single or master business licence that eliminates the need to keep repeating registration information on different applications.

One-window access will be made available at the ministry's Toronto head office for both corporate and personal property information.

### **Benefits to the Public/Clients**

- The Ministry of Consumer and Commercial Relations is a leader in the development and maintenance of efficient and effective registration systems.
- Teranet Land Information Services Inc., in partnership with the Ontario government, is currently in the process of automating and converting land titles and all land registration records in the province of Ontario. To date, more than 1.7 million (out of 4 million) property records have been automated and converted.
- Electronic land registration and searching capabilities of land titles and mapping provides significantly improved services to all Ontarians involved in land transactions. In addition to electronic searching, clients will have the choice of registering their documents electronically from their own offices or at a local land registry office.
- Electronic access to the Personal Property Security Registration system increases efficiency and improves customer service.
- Clients will be able to obtain business name and corporate search reports electronically from their own offices through private sector service providers. Companies Branch will also continue to provide staff-assisted search services. These partnerships will allow the government to continue to manage the integrity of the public records information, while allowing the private sector to deliver the service.
- The Ontario Business Connects workstations simplify and streamline the business process for entrepreneurs. Clients can register their business name instantly, reducing the time to register their business from six to eight weeks to less than 20 minutes at more than 61 workstations across the province.

### **Financial Savings & Productivity Gains**

Since 1995-96, the cost of operating Commercial Registries decreased by 23 per cent, the number of staff required to deliver these programs decreased by 32 per cent. Productivity<sup>(3)</sup> increased by 72 per cent. This increase demonstrates the success of the ministry's strategic use of technology and partnerships.

<b>Core Business</b>	<b>Total Budget 1997-98</b>	<b>Total Staff</b>
<b>Commercial Registries</b>	<b>\$40.4 million</b>	<b>702 staff</b>
1) Real Property Registration Branch (includes 55 land registry offices)	\$28.0 million	537 staff
2) Personal Property Security Registration Branch	\$4.7 million	55 staff
3) Companies Branch	\$4.9 million	90 staff
4) Ontario Business Connects	\$1.8 million	11 staff
5) Registration Division - program administration	\$1.0 million	9 staff

### 3) Vital Statistics

The ministry collects and provides access to all vital events data in the province such as births, deaths, marriages and adoptions. Both provincial and federal governments depend on the accuracy of this information to determine entitlements and legal obligations in the areas of health, social security benefits, child support, immigration and citizenship. Vital events data from the ministry is frequently used by law enforcement authorities, as well as social and medical research organizations.

The ministry will be making service enhancements which will improve turn-around times for customer requests. Same-day counter service at land registry offices will be expanded to new locations. Mail-in and telephone service will continue to be provided. Additional improvements to overall service delivery are being examined.

The ministry will explore opportunities to offer the vital statistics service on a broader scale in partnership with other ministries as the government moves to increase service access for the people of Ontario.

#### *Benefits to the Public/Clients*

- Expanding over-the-counter-service to the public ensures better and more convenient service to the people of Ontario. Traditionally, birth, death and marriage certificates have been available only at the Ontario Registrar General headquarters in Thunder Bay, and the Queen's Park counter operation.
- Individuals needing these certificates will now be able to visit any of nine offices around the province and get same day service.

#### *Financial Savings & Productivity Gains*

To meet high public demand in the sensitive area of Vital Statistics, the ministry has maintained its financial and staffing commitments. Since 1995-96, there has been a financial and staffing savings of one per cent. Productivity<sup>(4)</sup> has increased by seven per cent.

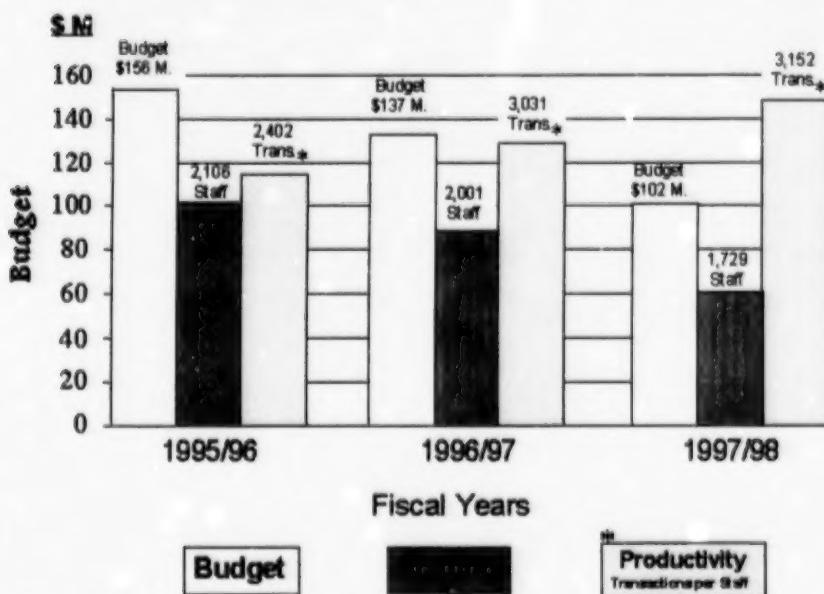
<b>Core Business</b>	<b>Total Budget 1997-98</b>	<b>Total Staff</b>
<b>Vital Statistics (Office of the Registrar General)</b>	<b>\$7.9 million</b>	<b>143 staff</b>

## The Bottom Line -- Making Business Sense

Since 1995-96, the ministry has reduced its direct operating costs by 35 per cent, reduced its staffing by 18 per cent and increased overall productivity<sup>(2)</sup> by 31 per cent (see chart below).

As these numbers indicate, the ministry has increased the value of its services and has posted impressive increases in work volumes. In 1997-98, the ministry will continue its drive for maximum efficiency and cost-effectiveness while maintaining high quality programs for consumers and industry.

### Ministry of Consumer and Commercial Relations Budget, Staffing and Productivity Trend



Note: dollar figures are on a cash basis

## Core Businesses

Marketplace and Public Safety Standards 1997-98	
Goal	Result
Maintain high standards of business conduct and public safety for specific sectors.	Improves consumer protection Sound marketplace and public safety standards Business leadership and responsibility
Strategy	

1. Promote consumer information in all areas and facilitate consumer awareness and self-sufficiency.
2. Implement self-management in certain regulated sectors: motor vehicle dealers, real estate, travel, fuel safety, elevators and amusement rides, boilers and pressure vessels, upholstered and stuffed articles.
3. Focus on standard-setting and eliminate government intervention where it is outdated and unnecessarily burdensome.
4. Continue to streamline functions in alcohol licensing while continuing to maintain enforcement activities.
5. Improve enforcement activity in the rapidly expanding gaming sector.

#### **Commercial Registries 1997-98**

<b>Goal</b>	<b>Result</b>
Provide the basic legal framework for commercial activity in the province.	<p>Accurate and publicly accessible records on:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. corporations, sole proprietorships and partnerships operating in Ontario</li> <li>2. land ownership and transactions</li> <li>3. personal property used to obtain credit</li> </ol>

#### **Strategy**

1. Seek opportunities for private sector involvement in the delivery of services.
2. Continue to work with the private sector to automate land records.
3. Maintain electronic access to personal property records and registrations.
4. Facilitate the expansion of one-window access to business registration services.

#### **Vital Statistics 1997-98**

<b>Goal</b>	<b>Result</b>
Maintain a secure and reliable database containing records of vital events (births, adoptions, marriages, deaths, name changes) that are required by the people of Ontario.	Timely access to information needed to determine basic social entitlements such as citizenship, health care coverage, pension benefits, school entrance, adoption, personal identification.

#### **Strategy**

1. Expand same-day counter service at land registry offices to seven new locations across the province.
2. Continue to provide mail-in and telephone service.
3. To improve service times for customer requests.

## **Key Performance Measures**

---

OUTCOME	PERFORMANCE MEASURE	STANDARDS/TARGETS 1997-98
<b>MARTKETPLACE AND PUBLIC SAFETY STANDARDS</b>		
<b>Marketplace Standards</b>		
Less government intervention and more private sector involvement in meeting marketplace standards	Extent to which the four self-managed industry sectors (real estate, motor vehicles dealers, travel and public safety) meet benchmarks and standards as set out in their business plan	Self-managing industries meet benchmarks and standards as set out in their business plan, eg. business objectives by program and service area, performance measures, resources and revenues, complaint handling
Government agencies protect the public interest in alcohol, gaming, horse racing and film classification	Gaming  Percentage of charity gaming club sites with enhanced security and surveillance measures	100%
	Alcohol  Percentage of advertising submissions reviewed in one week or less  Number of inspections of alcohol-licensed establishments to ensure compliance with alcohol sale and service requirements	5 - 10% increase (from 70% to 75/80%)  3 - 5% increase (from 23,650 to 24,360/24,840)
	Horse Racing  Criminal record checks on licence renewals (e.g. for track operators, jockeys, trainers, horse owners) instituted, in addition to current practice of conducting record checks on new applicants	Conduct criminal record checks on all licence renewals (approx. 22,000). Will be zero tolerance level for anyone having a relevant criminal record.
Government agencies protect the public interest in alcohol, gaming, horse racing and film classification (continued)	Film & Video  Number of inspections of film and video retailers and distributors to ensure that product carried is approved by the OFRB and stickered where necessary	Increase by 10% (from approximately 800 to 880 per year)
	Number of OFRB screenings per year  OFRB: Ontario Film Review Board	Exceed current productivity level of 3300 screenings per year

Elimination of roving 3-day Monte Carlo events	Roving 3-day Monte Carlo events phased out as charity gaming clubs come into operation	Once Charity Gaming Clubs are operating, roving 3-day Monte Carlo events will be eliminated
Streamlined / efficient agencies	Completion of merger of all functions of the Liquor Licence Board of Ontario and the Gaming Control Commission into the Alcohol & Gaming Commission of Ontario (AGCO)	AGCO fully operational
	Completion of the amalgamation of the Commercial Registration Appeal Tribunal with agencies in three other ministries	Amalgamation completed

#### **Public Safety Standards**

Less government intervention and more private sector involvement in meeting public safety standards	Extent to which the self-managing Technical Standards and Safety Authority meets benchmarks and standards as set out in its business plan	The Technical Standards and Safety Authority meets benchmarks and standards as set out in its business plan, i.e. business objectives by program and service area, performance measures, resources and revenues, complaint handling.
---	---	--

#### **COMMERCIAL REGISTRIES**

Better public access to commercial, land and personal property data	Ontario Business Connects <sup>(6)</sup>  Percentage of non-incorporated business registrations done through Ontario Business Connects	50% of non-incorporated business registrations done through Ontario Business Connects workstations (55,000 transactions out of 110,000)
	Corporate Public Record  Providing on-line access to corporate information	30% of all corporate searches done on-line (up from zero)
	Real Property Registration  Number of properties whose records are available electronically (Teranet <sup>(7)</sup> )	Increase by 35%: - current: 1.7 million - to: 2.3 million
	Personal Property Security Registration  Percentage of client transactions done electronically <sup>(8)</sup>	Exceed current client usage of: - 92% for registrations - 74% for inquiries

#### **VITAL STATISTICS**

Fast access to birth, death, marriage certificates	Number of locations providing same-day service	Number of outlets increased by 7 (from 2 to 9)
	Average time to get a birth, death or marriage certificate	Percentage reduction in average service time: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mail*: 20% (from 20 working days to 16)</li> <li>■ Toronto counter service (peak period): 33% (from 30 minutes to 20)</li> <li>■ Thunder Bay counter service: no wait period</li> <li>■ Land Registry Offices with counter service - new service: average service in under 10 minutes</li> </ul>
	Average daily number of telephone calls completed	30% increase (from 1,400 calls per day to 1,820)  * Excludes mailing time

## Report on 1996-97 Achievements & 1997-98 Commitments

### *Marketplace and Public Safety Standards*

- The *Safety and Consumer Statutes Administration Act* was passed in 1996, allowing self-funded, not-for-profit corporations to assume responsibility for certain functions currently administered by the ministry.

This initiative removes government from areas where its day-to-day presence is no longer necessary. Instead, mature industries that are ready to play a greater role in running their own affairs may deliver services such as registration, accreditation of members, investigation of consumer and business complaints, suspension or revocation of registrations and prosecutions of violations. The ministry, however, monitors the operations of the affected industries and continues to be responsible for developing or changing the relevant laws, policies and standards.

As of January, 1997, the Ontario Motor Vehicle Industry Council is licensing dealers, prosecuting when there are violations of the law, and handling complaints.

A formal agreement has been signed with the real estate industry that spells out the respective responsibilities of the Real Estate Council and the ministry as this sector moves towards self-management in May 1997. Similarly, the travel industry will take on additional responsibilities later in the year.

A formal agreement has also been signed between the minister and the public safety industries, setting out the details of how the new Technical Standards and Safety Authority (TSSA) will take over responsibility for certain public safety programs and services formally delivered by the ministry's Technical Standards Division. The TSSA will take over responsibility for these services on May 5, 1997. As with industry councils, this initiative allows those closer to the issues to conduct and manage their own affairs.

- In the fall of 1996, the *Alcohol, Gaming and Charity Funding Public Interest Act* was passed by the Legislature. This will merge the Liquor Licence Board of Ontario and the Gaming Control Commission into a new single agency. This allows more flexible use of staff resources to strengthen enforcement and produce efficiency savings. It also transfers some regulatory functions from the Liquor Control Board of Ontario to the new agency. In response to charities' demands for increased sources of revenue, legislative amendments were brought forward to define video lotteries while restricting their access by persons under the age of 19. The government's gaming initiatives will bring broad economic benefits to the province; will increase the flow of funds to charities through a province-wide network of charity gaming clubs; and help the racing industry to compete and grow. At the same time, this action will allow the government to increase control, regulation and accountability within the charitable gaming sector.
- The Ontario horse racing industry has started to take responsibility for the Horse Improvement Program, previously administered by the Ontario Racing Commission. This program is intended to improve the quality and marketing of Ontario-bred horses. The Ontario Horse Racing Industry Association will assume full responsibility for this program by the end of 1997.
- The ministry will draft legislation that would merge the Commercial Registration Appeal Tribunal with agencies of three other ministries, in keeping with the recommendations of the Government Task Force on Agencies, Boards and Commissions.

### ***Commercial Registries***

- Entrepreneurs starting or expanding their businesses can now instantly register or renew their business names at an expanding network of more than 50 Ontario Business Connects computer workstations. They can also apply for a federal Business Number and reach the provincial program's home page at the ministry's World Wide Web site (<http://www.ccr.gov.on.ca>). Currently, 45 per cent of business registrations transactions (45,000 of 100,000 transactions) are conducted through Ontario Business Connects workstations. Corporate searches are available 12 hours a day, five days a week.
- In partnership with the private sector, customers will be able to gain electronic access to the ministry's corporate public record. Initially, clients will be able to obtain corporate reports and certificates by computer. In a later phase, corporations will be able to file documents electronically through private sector service providers.
- From their own office, clients can gain electronic access to the public record of personal property pledged as security for financial transactions. More than 90 per cent of registrations and 70 per cent of searches are conducted annually by clients using these electronic services.
- Through a private sector partnership in the land registry program, 1.7 million properties have been converted from paper records to automated data and a total of 2.3 million will be automated by April, 1998.

### ***Vital Statistics***

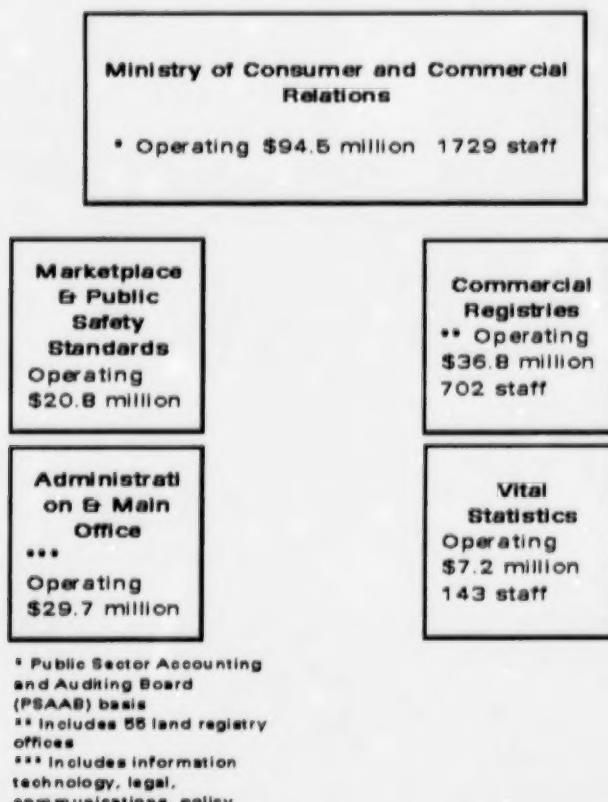
- The ministry has improved customer service by using the existing network of Land Registry Offices to provide same-day counter service for birth, marriage, and death certificates. The Registrar General's same-day service will be available in nine locations by the end of 1997.

### ***Red Tape Reduction***

- Two bills introduced in the Legislature would reduce red tape and duplication, make it easier, faster and cheaper for businesses and the public to deal with the ministry, encourage investment in the

province, and enhance consumer protection. The proposed legislation contains more than 100 amendments to 30 acts.

## Core Businesses & Resource Allocations



Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents.

## Who to Call

Questions and comments about the ministry's business plan are welcomed and should be addressed to:

Debra McCain, Minister's Office	(416)326-8495
Ab Campion, Communications Services Branch	(416)326-8530
Communications Services Branch Ministry of Consumer and Commercial Relations 250 Yonge Street, 35th Floor Toronto ON M5B 2N5	
Internet: MCCR web site	<a href="http://www.ccr.gov.on.ca">http://www.ccr.gov.on.ca</a>
MCCR e-mail	<a href="mailto:ccrinfo@gov.on.ca">ccrinfo@gov.on.ca</a>

### Endnotes

1. *The LCBO is a Schedule II agency and although it reports to the Minister of Consumer and Commercial Relations, LCBO operations are not part of the ministry's operational budget.*
2. *To facilitate comparisons to previous years all dollar figures used are cash based. Ministry's budget on Public Sector Accounting and Auditing Board (PSAAB) basis is \$94.5 million (see page 27).*
3. *The level of productivity refers to the number of transactions per staff on an average basis.*
4. *The level of productivity refers to the number of transactions per staff on an average basis.*
5. *The level of productivity refers to the number of transactions per staff on an average basis.*
6. *Through the use of workstation-based technology, Ontario Business Connects simplifies and streamlines the registration and inquiry processes for Ontario businesses.*
7. *Teranet Land Information Services Inc. is a corporation created through a partnership with the private sector to update and automate Ontario's land registration system.*
8. *The Personal Property Security Registration offers their clients the choice of registering documents and searching the database electronically or in paper format. All major clients (eg. banks, trust companies, law firms, credit bureaus, car dealers) complete their work electronically. The remaining clients who continue to submit paper are occasional users who are unlikely to make the technology investment required for electronic submission. The current 90 per cent to 10 per cent split is the optimum electronic to paper-based service ratio.*

[Top](#) | [Related Documents](#) | [Ministry of Consumer and Commercial Relations Homepage](#) | [Français](#)

---

© Copyright 1997 Queen's Printer for Ontario Last Modified: June 26, 1997.

This information is provided as a public service, but we cannot guarantee that the information is current or accurate. Readers should verify the information before acting on it.



# PLANS D'ACTIVITÉS DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO - 1997-1998

## Ministère de la Consommation et du Commerce

[Page d'accueil du ministère de la Consommation et du Commerce](#)

### Table des matières :

- [\*\*Message du ministre\*\*](#)
- [\*\*La marche du progrès - La gestion du changement\*\*](#)
- [\*\*Objectifs généraux du ministère\*\*](#)
- [\*\*Stratégies clés\*\*](#)
- [\*\*Activités de base\*\*](#)
- [\*\*Principaux indicateurs de performance\*\*](#)
- [\*\*Activités de base et affectation des ressources\*\*](#)
- [\*\*Personnes à contacter\*\*](#)

### Message du ministre

Les entreprises et le gouvernement établissent, de nos jours, de nouveaux rapports. Un marché propice à la création d'emplois est pour nous une priorité. Vous nous avez dit que la simplification des formalités administratives facilitera les rapports entre les entreprises et le gouvernement. Vous nous avez demandé de continuer à multiplier les possibilités d'emploi en Ontario tout en assurant aux consommateurs un marché équitable. Ce sont là les objectifs du plan d'activités de 1997-1998 du ministère de la Consommation et du Commerce.

Le plan d'activités expose également nos réalisations de l'année écoulée. Forts de ces réalisations, parmi lesquelles on peut citer les initiatives visant l'autogestion de secteurs d'affaires bien établis comme le courtage immobilier, les agences de voyages et les concessionnaires de véhicules automobiles, nous explorons, dans notre nouveau plan d'activités, d'autres méthodes novatrices susceptibles

d'appuyer une économie de concurrence.

**Hon. David  
Tsubouchi**

Nous parlerons des nouvelles initiatives que nous envisageons de prendre pour simplifier les formalités administratives, c'est-à-dire renforcer la réglementation des jeux de bienfaisance et améliorer le service à la clientèle dans les domaines de l'enregistrement foncier et du Bureau du registraire général de l'état civil.

Nous nous sommes engagés à collaborer avec les entreprises et les consommateurs dans le but de créer un marché mieux avisé. Nous améliorerons les services en veillant à ce qu'ils soient confiés aux personnes les plus qualifiées pour en assurer la prestation. Nous actualiserons les lois désuètes qui ne correspondent plus aux réalités du marché actuel. Nous poursuivrons également nos efforts en vue de stimuler la création d'emplois.

Je suis satisfait et fier de ce que le ministère a accompli jusqu'à maintenant. Je suis convaincu qu'il saura relever les défis qu'il s'est imposé dans son plan d'activités. Nous n'avons jamais perdu de vue notre objectif global : promouvoir un marché équitable, sûr et informé qui favorise une économie concurrentielle en Ontario.

C'est le genre de climat que notre ministère veut établir, et le présent plan d'activités expose les prochaines étapes que nous entendons suivre pour y arriver.

**L'honorable David H. Tsubouchi**  
**Ministre de la Consommation et du Commerce**

## **La marche du progrès - La gestion du changement**

### **Plans d'activités de l'Ontario - Deuxième année**

Le gouvernement a un plan et ce plan donne des résultats. Nos objectifs consistent à investir dans les services prioritaires, à assurer la sécurité dans les collectivités, à réduire les impôts pour créer des emplois et à offrir des services bien adaptés.

Le plan d'activités du ministère soutient ces objectifs. Il s'agit de notre rapport à la population. Il expose ce qui a été fait au cours de l'année passée, ce qui est prévu pour l'année qui vient, quels buts ont été fixés et comment les résultats seront mesurés.

Les services les plus appréciés sont protégés et améliorés. Des emplois sont créés. L'économie croît à un taux remarquable. Les impôts sont réduits. Le mode de fonctionnement du ministère est maintenant plus simple, plus transparent et plus responsable.

Le plan montre également qu'il reste beaucoup à faire pour atteindre nos objectifs. Il trace la route pour l'avenir avec des projets précis. Le gouvernement est résolu à rationaliser et à améliorer la planification et la pratique des affaires au sein de toute la fonction publique de l'Ontario. Les contribuables ont le droit de savoir comment les deniers publics sont dépensés. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires.

Pour celles et ceux qui voudraient savoir ce qui est prévu à l'échelle du gouvernement, tous les plans d'activités des ministères sont disponibles gratuitement à Publications Ontario et sur le site Web du gouvernement de l'Ontario à [www.gov.on.ca](http://www.gov.on.ca), sous l'option Quoi de neuf?

En outre, le gouvernement a publié une brochure intitulée *La marche du progrès -- La gestion du changement : Rapport aux contribuables de l'Ontario* qui donne la liste des principales initiatives décrites dans les 22 plans d'activités. Cette brochure est disponible gratuitement à Publications Ontario, à Toronto, téléphone : (416) 326-5300 (communications locales) ou 1 800 668-9938 (communications interurbaines sans frais). Les malentendants peuvent composer le (416) 325-3408 (Toronto) ou le 1 800 268-7095 (sans frais en Ontario).

## **Objectifs généraux du ministère**

Le ministère a pour objectif de promouvoir un marché équitable, sûr et informé qui favorise une économie concurrentielle en Ontario. Les objectifs qu'il s'est fixés pour y arriver sont les suivants :

- offrir des services qui valorisent et appuient les efforts des entreprises qui veulent s'établir et prospérer en Ontario;
- chercher activement à éliminer les formalités administratives qui nuisent à la création d'emplois et à la croissance;
- favoriser la croissance des entreprises et les investissements en soutenant activement des services qui sont pertinents et accessibles;
- accroître la confiance des consommateurs envers le marché ontarien par l'information et la sensibilisation;
- veiller à ce que l'accès aux services soit simplifié,
- améliorer les normes actuelles et en élaborer de nouvelles en matière de sécurité publique, de pratiques commerciales et de protection des consommateurs.

Au 1<sup>er</sup> avril 1997, le ministère comptait cinq divisions : la Division des affaires commerciales, la Division des services ministériels, la Division de la technologie de l'information, la Division de l'enregistrement et la Division des normes techniques. Au début de mai, un organisme autogéré sans but lucratif assumait la responsabilité des normes techniques.

Le ministère demeure responsable de l'administration des lois confiées à la nouvelle Commission des normes techniques et de la sécurité; il surveillera le rendement de la Commission pour veiller au maintien des normes de sécurité publique et à leur amélioration. L'organisme de sécurité autofinance sera mieux placé que le gouvernement pour traiter des questions d'actualité soulevées par l'industrie.

Cet organisme d'autogestion est semblable à d'autres cadres administratifs autofinancés mis en place dans le secteur des véhicules automobiles, de l'immobilier et des agences de voyages, pour permettre au gouvernement de se concentrer sur les résultats plutôt que sur les procédures et les mécanismes de prestation.

De plus, les organismes suivants relèvent du ministre :

- la Commission des permis d'alcool de l'Ontario et la Commission des jeux de l'Ontario (qui deviendront la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario);
- la Régie des alcools de l'Ontario<sup>(1)</sup>;
- la Commission des courses de l'Ontario;
- la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario;
- la Commission d'appel des enregistrements commerciaux.

Au 1<sup>er</sup> avril 1997, selon la méthode de la comptabilité de caisse, le budget du ministère était de 102,1 millions de dollars<sup>(2)</sup>, ses prévisions de recettes atteignaient 197,5 millions de dollars et son effectif comptait 1 729 employés. Par rapport à l'exercice 1995-1996, dont le budget était de 156,2 millions de dollars et l'effectif comptait 2 106 employés à temps plein, il s'agit d'une réduction de 35 % et de 18 % respectivement.

## Stratégies clés

Se fondant sur les stratégies clés et les initiatives déjà en vigueur, le ministère continuera :

- de conclure des partenariats avec des secteurs de l'industrie dans les domaines de la réglementation et des activités commerciales;
- de chercher des possibilités de prestation des services par le secteur privé afin de favoriser une économie de concurrence en Ontario;
- de recourir à la technologie pour améliorer les services et le soutien aux entreprises;

■ de rationaliser l'administration pour accroître l'efficacité et la qualité du service à la clientèle.

Grâce aux relations constructives avec les entreprises et à la responsabilité accrue exigée de celles-ci à l'égard des clients, le ministère contribuera à créer un environnement où une confiance accrue des consommateurs favorisera la création d'emplois et la prospérité.

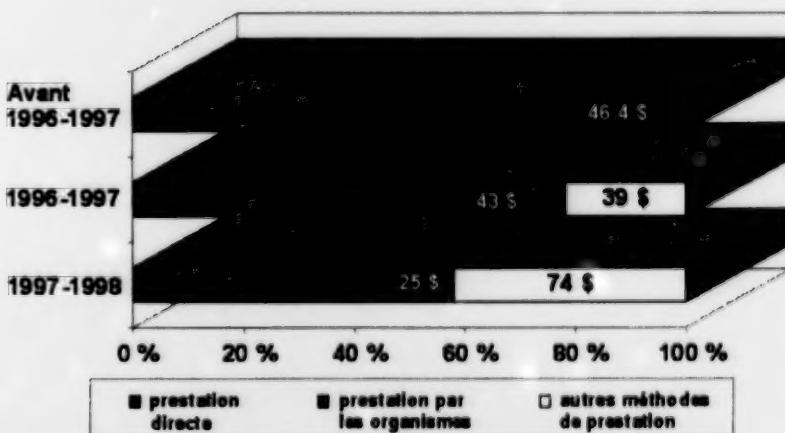
Se fondant sur son expérience de différents modes de prestation de services, le ministère évaluera ses activités de façon plus approfondie pour établir s'il est possible d'offrir des services supplémentaires par d'autres moyens plus efficaces. Il procédera également à une mise à jour des lois et des politiques qui tiendront compte de l'évolution du marché.

### Évolution de la prestation des services à la clientèle

Conformément aux objectifs de la politique gouvernementale, le ministère envisage d'accroître la prestation des services à la clientèle par des moyens novateurs, tout en poursuivant la réduction des coûts liés à la prestation des programmes qu'il gère directement, et leur rationalisation.

- Avant l'exercice 1996-1997, 74 % des services ministériels étaient directement assurés par le ministère, et 26 % étaient fournis par ses organismes de réglementation.
- En 1996-1997, 54 % des services étaient fournis par le ministère, 24 % par ses organismes de réglementation, et 22 % étaient assurés par le biais d'autres mécanismes de prestation ou de partenariats.
- En 1997-1998, les prévisions indiquent que 44 % des services seront directement assurés par le ministère, 14 % par ses organismes de réglementation, et 42 % des services seront confiés au secteur privé ou à des organismes non gouvernementaux comme les organismes d'application qui ont déjà été créés.
- Ces initiatives témoignent d'une évolution importante dans la prestation des services au public, qui seront désormais confiés à près de 50 % à des organismes non gouvernementaux, alors que, il y a trois ans, ces services étaient assurés en totalité par le ministère ou par ses organismes.

### Ministère de la Consommation et du Commerce Évolution de la prestation des services à la clientèle



Ce tableau montre que le ministère, conformément aux objectifs de la politique gouvernementale, recourt de plus en plus à d'autres moyens pour la prestation des services à la clientèle, tout en veillant à réduire et à rationaliser les coûts des programmes directement gérés par lui. En même temps, le ministère continuera de jouer un rôle important dans l'élaboration des normes relatives au marché et à la

sécurité publique, veillera au maintien et à l'amélioration de ces normes, ainsi qu'à la protection de l'intérêt public.

## Activités de base

Dans son plan d'activités pour 1997-1998, le ministère poursuivra la restructuration et la transformation de ses services afin de tenir compte de l'évolution du marché ontarien. Pour atteindre cet objectif, le ministère a défini trois activités de base : les normes du marché et de sécurité publique, les enregistrements commerciaux et les statistiques de l'état civil.

### 1) Normes du marché et de sécurité publique

Le ministère est chargé de la réglementation de certains secteurs d'activités précis et de secteurs liés à la sécurité publique, lesquels représentent des entreprises qui contribuent à la croissance économique de l'Ontario.

- Les secteurs d'activités comprennent, entre autres, le courtage immobilier, les concessionnaires de véhicules automobiles, les agences et grossistes de voyages, les cimetières, les huissiers, les agences de recouvrement, les agences d'évaluation du crédit, la distribution et la vente de boissons alcooliques, les jeux de hasard, les courses de chevaux et le classement des films et bandes vidéo.
- Les secteurs de la sécurité publique comprennent la sécurité des combustibles, les appareils de levage et les attractions, les chaudières et appareils sous pression et les articles rembourrés.

#### *Autogestion*

Reconnaissant que certains secteurs d'activités particuliers et d'autres secteurs clés mettant en jeu la sécurité publique sont aujourd'hui bien établis, le ministère a pris note de leur volonté de gérer leurs propres affaires. Le ministère déléguera donc à ces secteurs d'activités l'autorité et la responsabilité de s'autogérer et d'assurer la prestation des programmes se rapportant à la protection des consommateurs et à la sécurité publique.

Le ministère continuera d'établir les normes du marché et de sécurité publique, et surveillera la performance des secteurs autogérés. L'expérience des modèles d'autogestion actuellement en place dans d'autres territoires de compétence montre que les organismes d'application créés dans le cadre des initiatives d'autogestion sont aussi bien, sinon mieux placés que le gouvernement pour traiter les plaintes des consommateurs.

Le ministère travaillera aussi en étroite collaboration avec les associations professionnelles des secteurs non réglementés (comme le secteur du franchisage), pour les aider à élaborer des normes de marché élevées.

#### *Avantages pour le public et les clients*

- Le gouvernement entend toujours veiller à la protection des consommateurs et à la sécurité publique en Ontario; il a nommé des représentants du public au sein du conseil d'administration de chacun des organismes d'application afin que les intérêts des consommateurs soient représentés et protégés.
- Les organismes partenaires ont indiqué qu'ils entendent promouvoir un code de déontologie pour leur industrie particulière et offrir de meilleurs services aux consommateurs en matière de règlement des plaintes.
- Le ministère garde la responsabilité des lois et règlements administrés par les organismes d'autogestion; il surveillera leur performance pour veiller au maintien des normes du marché et de sécurité publique, et à leur amélioration.
- Ces organismes non gouvernementaux sans but lucratif sont dotés de la souplesse et des ressources

- nécessaires pour préserver l'excellente réputation dont jouit l'Ontario en matière de protection des consommateurs et de sécurité publique.
- Ces initiatives ont permis de réduire la taille et les coûts de la fonction publique, de relancer l'économie et de favoriser la création d'emplois.

### ***Organismes gouvernementaux***

Les organismes relevant du ministère continueront à réglementer les secteurs des boissons alcooliques, des jeux de hasard, des courses de chevaux et de la classification des films et vidéos.

Pour rationaliser leurs fonctions et en réduire le nombre, le ministère préparera un projet de loi visant à regrouper la Commission d'appel des enregistrements commerciaux et les organismes de trois autres ministères en un seul organisme, le Tribunal d'appel des permis.

On simplifiera les services de délivrance des permis d'alcool pour soulager les entreprises de formalités administratives trop lourdes; il n'en reste pas moins que l'application stricte de la loi continuera d'être une priorité. Le personnel des organismes chargé de l'application de la loi continuera de travailler conjointement avec les services de police dans la lutte contre la contrebande et la production illégale d'alcool.

On renforcera les mesures d'application dans le secteur des jeux de hasard. On visera tout particulièrement l'augmentation de la responsabilisation, de la sécurité et de la surveillance, ainsi que des mesures de réglementation plus strictes à l'endroit des jeux de bienfaisance.

### ***Avantages pour le public et les clients***

- Les initiatives du gouvernement dans le domaine des jeux permettront de renforcer la stabilité des organismes de bienfaisance et d'accroître leurs revenus. Le nouveau réseau de clubs de jeux de bienfaisance permanents et les autres initiatives introduites dans le budget ontarien de mai 1996 engendreront jusqu'à 180 millions de dollars de recettes par an pour les organismes de bienfaisance. Ceci représentera une augmentation substantielle par rapport aux revenus de 10 à 12 millions de dollars que ces organismes recueillent actuellement par le biais des soirées Monte Carlo de trois jours.
- À l'issue de l'élimination progressive des soirées Monte Carlo et de leur remplacement par les nouveaux clubs permanents, l'Ontario disposera d'un cadre législatif et réglementaire plus rigoureux pour les jeux de bienfaisance.
- La nouvelle Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, qui regroupera la Commission des permis d'alcool de l'Ontario et la Commission des jeux de l'Ontario, permettra d'utiliser les ressources humaines avec plus de souplesse pour renforcer les mesures d'application tout en accroissant leur efficacité. Cette initiative réduira les formalités administratives et éliminera le chevauchement des fonctions, pour le bénéfice du gouvernement et de ses clients.

### ***Économies et réduction d'effectif***

Grâce aux initiatives d'autogestion du ministère, les coûts de gestion des programmes de normes du marché et de sécurité publique ont diminué de 63 % depuis 1995-1996. Au cours des deux dernières années, les effectifs ont été réduits de 72 %.

Par ailleurs, en raison de l'engagement du ministère à renforcer les mesures d'application des règlements visant les jeux et les ventes d'alcool, les budgets des organismes pertinents augmenteront de 11 % par rapport à 1995-1996.

Activités de base	Budget 1997-1998 (en millions de dollars)	Effectifs
Normes du marché et de sécurité publique	23,1	680 employés
1) Direction des normes et des services relatifs au marché (y compris la Commission de contrôle cinématographique)	9,2*	129 employés*
2) Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	6,6	226 employés
3) Commission des courses de l'Ontario	4,4	61 employés
4) Commission d'appel des enregistrements commerciaux	0,6	22 employés
5) Sécurité publique (Division des normes techniques)	2,3**	242 employés**

*Ces deux chiffres comprennent deux secteurs de programmes que le ministère ne gérera directement que pendant une partie de l'année. L'entrée en activité de deux nouveaux organismes d'application, l'un le 5 mai (courtage immobilier), l'autre au mois de juin (agences de voyages), entraînera d'ici la fin de l'exercice 1997-1998 une réduction supplémentaire de 33 employés (7 dans le secteur des voyages et 26 dans le secteur immobilier).*

*\*\* Ces deux chiffres comprennent les activités de cette division jusqu'au 5 mai 1997, date à laquelle la Commission des normes techniques et de la sécurité assume la responsabilité des programmes relatifs à la sécurité publique.*

## 2) Enregistrements commerciaux

Le ministère élabore les mesures législatives et réglementaires de base qui régissent les activités commerciales de la province. Il enregistre, met à jour et fournit au public des renseignements commerciaux, notamment dans les domaines suivants :

- biens immobiliers (comme les hypothèques et les cessions de titre de propriété);
- sûretés mobilières (comme les priviléges sur des biens personnels ou des stocks d'entreprise);
- personnes morales (p. ex. : date de constitution, nom et adresse des administrateurs d'une société).

Le ministère poursuivra ses innovations techniques et formera des alliances avec le secteur privé pour la prestation des services d'enregistrements commerciaux. On prévoit accroître le nombre de centres de service et la gamme de services.

En partenariat avec le secteur privé, le ministère a déjà mis en uvre des services de recherche électronique de renseignements sur les enregistrements immobiliers. En 1997-1998, le ministère entreprendra un projet pilote d'enregistrement électronique des actes immobiliers.

Fort du succès de son partenariat avec le secteur privé en matière de services de renseignements informatisés, en ligne et à distance, sur les entreprises, le ministère recherchera de nouveaux partenaires pour la prestation de services d'enregistrement des entreprises. Le ministère pourra ainsi étendre les services déjà offerts par le biais des terminaux d'Entreprises branchées de l'Ontario, pour offrir au secteur des affaires de nouveaux services d'enregistrement, de rapport et de remise de documents. Par exemple, on envisage un nouveau service qui offre aux entrepreneurs un permis d'exploitation unique

(permis-cadre), lequel remplacera les permis multiples comportant des demandes de renseignements identiques.

Un service à guichet unique sera mis à la disposition des clients au bureau principal du ministère, à Toronto, pour les renseignements sur les personnes morales et les sûretés mobilières.

### *Avantages pour le public et les clients*

- Le ministère de la Consommation et du Commerce est un chef de file dans l'élaboration et le maintien de systèmes d'enregistrement efficaces.
- En association avec le gouvernement de l'Ontario, les Services d'information foncière Teranet Inc. ont entrepris l'informatisation et la conversion des titres fonciers et de tous les registres immobiliers de la province. Plus de 1,7 million de dossiers d'enregistrement immobilier (sur un total de 4 millions) ont déjà été informatisés.
- Les services d'enregistrement immobilier et de recherche par voie électronique de titres fonciers et de plans cadastraux permettent d'offrir un service de haute qualité à tous les Ontariens et Ontariennes s'occupant des transactions immobilières. Les clients pourront aussi enregistrer leurs documents électroniquement à partir de leurs bureaux, ou au bureau d'enregistrement immobilier local.
- Le Système d'enregistrement des sûretés mobilières améliore l'efficacité du service à la clientèle.
- Les clients pourront faire des recherches par voie électronique à partir de leurs bureaux et obtenir des rapports de recherche sur des noms commerciaux ou des personnes morales auprès des prestataires de services du secteur privé. Les employés de la Direction des compagnies continueront aussi à offrir des services de recherche de renseignements. Les partenariats avec le secteur privé, à qui sera confiée la prestation des services, permettront au gouvernement de se concentrer sur la gestion et la mise à jour des renseignements portés aux dossiers publics.
- Les terminaux d'enregistrement d'Entreprises branchées de l'Ontario simplifient les formalités administratives que doivent remplir les nouveaux chefs d'entreprise. Les clients peuvent aujourd'hui enregistrer immédiatement leur nom commercial à partir de l'un des 61 terminaux installés partout dans la province. Cette simple démarche prend environ 20 minutes, au lieu des 6 à 8 semaines autrefois nécessaires.

### *Économies et accroissement de la productivité*

Depuis 1995-1996, les coûts de gestion des enregistrements commerciaux ont baissé de 23 % et le nombre d'employés affectés à ces services a diminué de 32 %. Par ailleurs, la productivité s'est accrue de 72 %. Une tel gain souligne le succès du ministère dans son utilisation stratégique de la technologie et des partenariats.

Activités de base	Budget 1997-1998 (en millions de dollars)	Effectifs
Enregistrements commerciaux	40,4	702 employés
1) Direction de l'enregistrement immobilier (dont 55 bureaux d'enregistrement immobilier)	28,0	537 employés
2) Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières	4,7	55 employés
3) Direction des compagnies	4,9	90 employés
4) Entreprises branchées de l'Ontario	1,8	11 employés
5) Division de l'enregistrement -- Administration des programmes	1,0	9 employés

### 3) Statistiques de l'état civil

Le ministère enregistre et met à la disposition du public toutes les données de l'état civil (naissances, mariages, décès, adoptions, etc.). Les gouvernements fédéral et provinciaux comptent sur l'exactitude de ces renseignements pour déterminer les droits et les obligations légales d'une personne en matière de services de santé, de prestations sociales, de pension alimentaire pour enfants, d'immigration et de citoyenneté. Les services de police ainsi que les services sociaux et les organismes de recherche médicale utilisent fréquemment les données de l'état civil.

Le ministère apportera des améliorations aux services qui réduiront les délais d'exécution des demandes. Les services au comptoir le jour même offerts dans certains bureaux d'enregistrement immobilier seront étendus à d'autres emplacements. Le ministère continuera d'offrir des services par téléphone et par courrier. On étudie également d'autres moyens d'améliorer la prestation des services.

Dans le cadre de son objectif d'offrir un meilleur accès aux services à la population ontarienne, le ministère recherchera des possibilités d'offrir les services d'état civil en association avec d'autres ministères.

#### *Avantages pour le public et les clients*

- Grâce à la multiplication des services au comptoir, la population de l'Ontario bénéficie d'un service amélioré à l'accès simplifié. Jusqu'ici, on ne pouvait se procurer des certificats de naissance, de mariage et de décès qu'au siège du Bureau du registraire général de l'état civil à Thunder Bay, ou au service au comptoir de Queen's Park à Toronto.
- Les gens désirant se procurer ces certificats pourront désormais les obtenir le jour même en se rendant dans l'une des neuf permanences de l'état civil ouvertes dans la province.

#### *Économies et accroissement de la productivité*

Pour répondre au volume croissant des demandes de renseignements relatives à l'état civil de la part du public, le ministère a maintenu ses engagements financiers et ses effectifs. Depuis l'exercice 1995-1996, le ministère a réalisé en ce domaine des économies de coûts et d'effectifs de 1 %, et des gains de productivité<sup>(3)</sup> de 7 %.

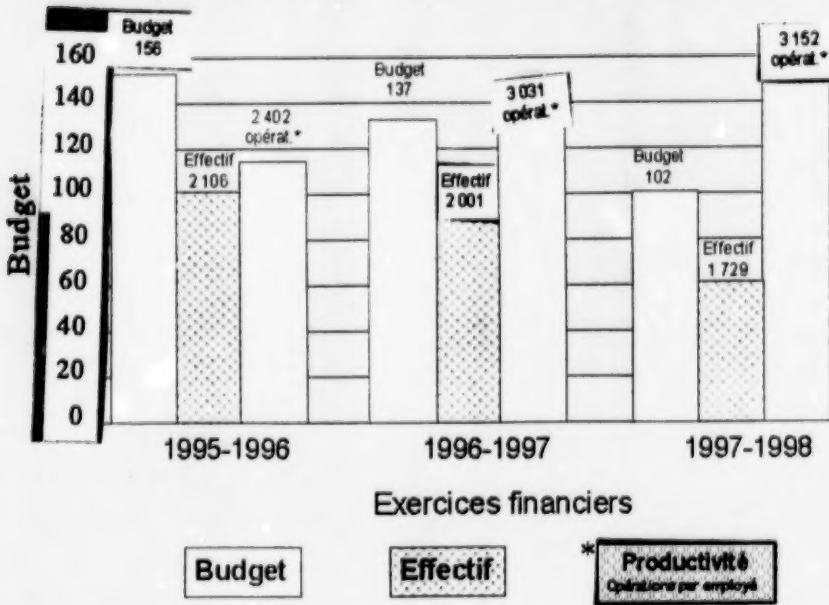
Activités de base	Budget 1997-1998 (en millions de dollars)	Effectifs
Etat civil (Bureau du registraire général de l'état civil)	7,9	143 employés

## Des résultats concluants

Depuis l'exercice 1995-1996, le ministère a été en mesure de réduire de 35 % ses coûts directs de fonctionnement, de diminuer de 18 % ses effectifs, et d'accroître de 31 % sa productivité<sup>(4)</sup> (voir tableau ci-après).

Comme ces chiffres l'indiquent, le ministère a accru la valeur de ses services et a enregistré une hausse impressionnante des volumes de travail. En 1997-1998, le ministère poursuivra ses efforts en vue d'accroître encore l'efficacité et la rentabilité des opérations, tout en veillant à offrir des programmes de haute qualité aux consommateurs et aux entreprises.

## Ministère de la Consommation et du Commerce Évolution du budget, de l'effectif et de la productivité (en millions de dollars)



Remarque : les montants en dollars sont exprimés selon la méthode de la comptabilité de caisse.

## Activités de base

**Normes du marché et de sécurité publique -- 1997-1998**

<b>But</b>	<b>Résultat</b>
Appliquer des normes élevées aux pratiques commerciales et à la sécurité publique dans des secteurs précis.	Amélioration de la protection du consommateur. Normes judicieuses du marché et de sécurité publique. Leadership et responsabilité des entreprises.

**Stratégie**

1. Promouvoir les renseignements aux consommateurs dans tous les domaines et favoriser leur sensibilisation et leur autonomie.
2. Appliquer l'autogestion dans certains secteurs réglementés : concessionnaires de véhicules automobiles, immobilier, agences de voyages, sécurité des combustibles, appareils de levage et attractions, chaudières et appareils sous pression, articles remboursés.
3. Mettre l'accent sur l'établissement des normes et mettre fin à l'intervention du gouvernement là où elle est désuète et inutilement contraignante.
4. Rationaliser les fonctions liées à la délivrance des permis d'alcool tout en continuant de faire observer la loi.
5. Intensifier les mesures d'application de la loi dans le secteur en croissance rapide des jeux de hasard.

**Enregistrements commerciaux -- 1997-1998**

<b>But</b>	<b>Résultat</b>
Fournir le cadre législatif de base régissant les activités commerciales dans la province.	Exactitude et accessibilité des dossiers dans les domaines suivants : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. personnes morales, entreprises individuelles et sociétés en nom collectif qui exercent des activités en Ontario;</li> <li>2. propriétés et transactions foncières;</li> <li>3. sûretés mobilières affectées en garantie d'un prêt.</li> </ol>

**Stratégie**

1. Chercher des possibilités de participation du secteur privé à la prestation des services.
2. Continuer de collaborer avec le secteur privé dans l'informatisation des dossiers d'enregistrement immobilier.
3. Maintenir l'accès électronique aux dossiers et aux enregistrements des sûretés mobilières.
4. Favoriser l'expansion de l'accès à guichet unique aux services d'enregistrements commerciaux.

**Statistiques de l'état civil -- 1997-1998**

<b>But</b>	<b>Résultat</b>
Tenir une base de données sûre et fiable des dossiers d'état civil (naissances, adoptions, mariages, décès et changements de noms) qui doivent être à la disposition de la population de l'Ontario.	Accès opportun aux renseignements nécessaires pour déterminer les droits fondamentaux d'une personne en matière de citoyenneté, de services de santé, de prestations de retraite, d'inscription scolaire, d'adoption et d'identité personnelle.

**Stratégie**

1. Doter sept nouveaux emplacements en Ontario du service au comptoir le jour même offert par les bureaux d'enregistrement immobilier.
2. Continuer de fournir des services par la poste et au téléphone.
3. Réduire les délais d'exécution des demandes.

**Principaux indicateurs de performance**

RÉSULTATS	ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE	NORMES OU OBJECTIFS 1997-1998
<b>NORMES DU MARCHÉ ET DE SÉCURITÉ PUBLIQUE</b>		
<b>Normes du marché</b>		
Intervention réduite du gouvernement et participation accrue du secteur privé dans l'observation des normes du marché.	La mesure dans laquelle les quatre secteurs d'activité autogérés (soit l'immobilier, les concessionnaires de véhicules automobiles, les agences de voyages et la sécurité publique) respectent les objectifs et les normes prévus dans leur plan d'activités.	Les industries autogérées respectent les objectifs et les normes prévus dans leur plan d'activités : objectifs par programme et domaine de service, indicateurs de performance, ressources et revenus, traitement des plaintes.
Les organismes gouvernementaux protègent l'intérêt public dans les domaines suivants : permis d'alcool, jeux, courses de chevaux et classification des films.	<p><b>Jeux</b> Pourcentage de clubs de jeux de bienfaisance prévoyant des mesures de sécurité et de surveillance accrues.</p> <p><b>Boissons alcooliques</b> Pourcentage des examens d'annonces publicitaires complétés en une semaine ou moins.</p> <p><b>Nombre d'inspections menées dans des établissements pourvus d'un permis pour la vérification des exigences en matière de service et de vente d'alcool.</b></p> <p><b>Courses de chevaux</b> Vérifications du casier judiciaire lors du renouvellement du permis des exploitants de champs de course, des jockeys et entraîneurs, des propriétaires de chevaux, en plus des vérifications du casier judiciaire des nouveaux demandeurs de permis.</p>	<p>100 %</p> <p>Augmenter de 5 à 10 % (passer de 70 % à 75-80 %).</p> <p>Augmenter les inspections de 3 à 5 % (passer de 23 650 à 24 360-24 840).</p> <p>Vérifier le casier judiciaire de tous les exploitants qui renouvellent leur permis (22 000 environ). Tolérance zéro pour quiconque fait état d'un casier judiciaire non vierge.</p>

<b>Les organismes gouvernementaux protègent l'intérêt public dans les domaines suivants : permis d'alcool, jeux, courses de chevaux et classification des films (suite).</b>	<b>Films et vidéos</b>  Nombre d'inspections menées auprès de détaillants et distributeurs de films et de vidéos, pour vérifier que les produits mis en vente sont approuvés par la Commission de contrôle cinématographique et portent, au besoin, l'étiquette d'approbation.	Augmenter les inspections de 10 % (passer d'environ 800 à 880 par an).
	Nombre de films visionnés par an par la Commission.	Améliorer le taux de productivité actuel qui est de 3 300 films visionnés par an.
Élimination des soirées itinérantes Monte Carlo de trois jours.	Élimination progressive des soirées itinérantes Monte Carlo à mesure que les nouveaux clubs de jeux de bienfaisance entrent en activité.	Disparition complète des soirées Monte Carlo une fois que les clubs de jeux de bienfaisance seront en activité.
Organismes gouvernementaux plus efficaces et fonctions rationalisées.	Regroupement des activités de la Commission des permis d'alcool de l'Ontario et de la Commission des jeux de l'Ontario au sein d'un seul organisme : la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario.	Entrée en activité de la Commission des alcools et des jeux.
	Fusion de la Commission d'appel des enregistrements commerciaux avec des organismes de trois autres ministères.	Achèvement de la fusion des organismes.
<b>Normes de sécurité publique</b>		
Intervention réduite du gouvernement et participation accrue du secteur privé à l'observation des normes de sécurité publique.	Mesure dans laquelle la Commission des normes techniques et de la sécurité respecte les normes et les objectifs prévus dans son plan d'activités.	La Commission des normes techniques et de la sécurité respecte les normes et les objectifs prévus dans son plan d'activités : objectifs par programme et domaine de service, indicateurs de performance, ressources et revenus, traitement des plaintes.
<b>ENREGISTREMENTS COMMERCIAUX</b>		

<p><b>Meilleur accès du public aux données sur les entreprises, les enregistrements immobiliers et les sûretés mobilières.</b></p>	<p><b>Entreprises branchées de l'Ontario<sup>(5)</sup></b> Pourcentage d'enregistrements des entreprises non constituées en personne morale par le biais des terminaux d'Entreprises branchées de l'Ontario.</p> <p><b>Dossier public sur les entreprises</b> Accès en direct aux renseignements sur les personnes morales.</p> <p><b>Enregistrement immobilier</b> Nombre d'enregistrements immobiliers offerts par voie électronique (Teranet<sup>6</sup>).</p> <p><b>Enregistrement des sûretés mobilières</b> Pourcentage des opérations que les clients effectuent par voie électronique<sup>7</sup>.</p>	<p>50 % des enregistrements d'entreprises non constituées en personne morale effectués par l'intermédiaire des terminaux d'Entreprises branchées de l'Ontario (55 000 enregistrements sur 110 000).</p> <p>30 % des recherches effectuées par l'accès en direct (auparavant inexistant).</p> <p>Augmentation de 35 %; - actuellement : 1,7 million - objectif : 2,3 millions.</p> <p>Amélioration des pourcentages actuels d'utilisation : - 92 % des enregistrements - 74 % des demandes.</p>
--	--	--

#### **STATISTIQUES DE L'ÉTAT CIVIL**

<p><b>Obtention rapide de certificats de naissance, de mariage et de décès.</b></p>	<p><b>Nombre d'emplacements fournissant un service le jour même.</b>  <b>Délai moyen pour obtenir un certificat de naissance, de mariage ou de décès.</b></p> <p><b>Nombre moyen d'appels téléphoniques traités chaque jour.</b></p>	<p>Augmenter de 7 le nombre d'emplacements (passer de 2 à 9).</p> <p>Pourcentage de réduction des délais moyens de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poste * : 20 % (de 20 jours ouvrables à 16);</li> <li>• Service au comptoir de Toronto (heures de pointe) : 33 % (de 30 minutes à 20);</li> <li>• Service au comptoir de Thunder Bay : période d'attente nulle;</li> <li>• Bureaux d'enregistrement immobilier munis d'un service au comptoir -- nouveau service : moins de 10 minutes en moyenne.</li> </ul> <p>Augmenter de 30 % (passer de 1 400 appels par jour à 1 820).</p> <p>* délai d'envoi non compris</p>
---	--	--

## Rapport sur les réalisations de 1996-1997 et les engagements pour 1997-1998

### **Normes du marché et de sécurité publique**

- La *Loi sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs*, adoptée en 1996, permet à des sociétés autofinancées sans but lucratif d'assumer certaines fonctions exercées présentement par le ministère.

En vertu de cette initiative, le gouvernement se retire des domaines où sa présence quotidienne n'est plus requise. Ainsi, des entreprises bien établies prêtes à gérer leurs propres affaires peuvent offrir certains services, notamment l'enregistrement, l'agrément des membres, les enquêtes suite aux plaintes des consommateurs et des entreprises, la suspension ou la révocation des enregistrements et les poursuites des cas d'infraction. Cependant, le ministre surveille les opérations des secteurs concernés et conserve sa responsabilité en ce qui a trait à l'élaboration ou à la modification des lois, politiques et normes pertinentes.

Depuis janvier 1997, le Conseil ontarien du commerce des véhicules automobiles (COCVA) se charge de la délivrance des permis aux concessionnaires, des poursuites des contrevenants à la loi et du traitement des plaintes.

Une entente officielle, signée avec le secteur de l'immobilier qui a adopté l'autogestion en mai 1997, précise les responsabilités respectives du Conseil ontarien de l'immobilier (COI) et du ministère. De même, le secteur des agences de voyages assumera des responsabilités supplémentaires plus tard cette année.

Le ministre et le secteur de la sécurité publique ont aussi signé une entente officielle qui indique comment la nouvelle Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) assumera la responsabilité de certains programmes et services de sécurité publique qui relevaient autrefois de la Division des normes techniques du ministère. La CNTS prendra en charge ces services le 5 mai 1997. Comme dans le cas des conseils de secteur d'activité, cette initiative permettra aux personnes les plus renseignées sur la question de gérer leurs propres affaires.

- À l'automne 1996, l'Assemblée législative a adopté la *Loi régissant les alcools, les jeux et le financement des organismes de bienfaisance dans l'intérêt public*. Cette loi regroupe en un seul organisme la Commission des permis d'alcool de l'Ontario et la Commission des jeux de l'Ontario, ce qui permet d'assouplir l'affectation du personnel au renforcement des mesures d'application tout en augmentant son efficacité. Elle prévoit aussi le transfert au nouvel organisme de certaines fonctions de réglementation de la Commission des permis d'alcool de l'Ontario. En réponse aux demandes des organismes de bienfaisance qui désiraient un nombre accru de sources de revenu, des modifications législatives ont été présentées en vue de définir les loteries vidéo tout en interdisant l'accès aux personnes de moins de 19 ans. Les initiatives gouvernementales relatives aux jeux de hasard procureront à la province de grands avantages économiques. On permettra aux organismes de bienfaisance d'accroître leurs recettes grâce à un réseau provincial de clubs de jeux de bienfaisance, tout en favorisant la concurrence et la croissance dans les secteurs des courses et de l'hôtellerie. Le gouvernement pourra par ailleurs accroître la surveillance, la réglementation et la responsabilisation du secteur des jeux de hasard.
- Le secteur des courses de chevaux de l'Ontario a commencé à assumer la responsabilité du programme d'amélioration du cheval, qui relevait auparavant de la Commission des courses de l'Ontario. Ce programme vise à améliorer la qualité et la commercialisation des chevaux élevés en Ontario. L'Ontario Horse Racing Industry Association assumera l'entièr responsabilité de ce programme d'ici la fin de 1997.
- Le ministère préparera un projet de loi en vue de la fusion de la Commission d'appel des

enregistrements commerciaux avec les organismes de trois autres ministères, conformément aux recommandations du Groupe d'étude du gouvernement sur les organismes, conseils et commissions.

### ***Enregistrements commerciaux***

- Les entrepreneurs qui désirent lancer ou étendre leur entreprise peuvent maintenant enregistrer le nom de leur entreprise ou renouveler leur enregistrement par le biais d'un réseau toujours croissant de plus de 50 terminaux d'Entreprises branchées de l'Ontario. Ils peuvent aussi faire une demande de numéro d'entreprise du gouvernement fédéral et accéder à la page d'accueil du programme provincial, au site Web du ministère (<http://www.ccr.gov.on.ca>). A l'heure actuelle, 45 % des enregistrements commerciaux (soit 45 000 opérations sur 100 000) sont effectués à l'aide des terminaux d'Entreprises branchées de l'Ontario et on peut faire des recherches sur les entreprises 12 heures par jour, 5 jours par semaine.
- En association avec le secteur privé, les clients auront accès à la banque de données de la Direction des compagnies du ministère. Dans un premier temps, les clients pourront obtenir par ordinateur des rapports d'entreprise et des certificats. Par la suite, ils pourront produire des documents électroniquement par l'intermédiaire de fournisseurs de services du secteur privé.
- Les clients auront un accès électronique de leur propre bureau au dossier public des sûretés mobilières remises en nantissement pour garantir une transaction financière. Plus de 90 % des enregistrements et 70 % des recherches sont effectués chaque année par des clients qui utilisent ces services électroniques.
- Grâce à la participation du secteur privé au programme d'enregistrement immobilier, 1,7 million d'enregistrements sur support papier ont été informatisés et un total de 2,3 millions seront informatisés d'ici avril 1998.

### ***Statistiques de l'état civil***

- Le ministère a amélioré le service à la clientèle en utilisant le réseau actuel de bureaux d'enregistrement immobilier pour fournir un service au comptoir le jour même pour la délivrance de certificats de naissance, de mariage et de décès. D'ici la fin de l'année, le service le jour même du Bureau du registraire général de l'état civil sera offert par neuf emplacements dans la province.

### ***Réduction des formalités administratives***

- Le ministre a aussi présenté deux projets de loi à l'Assemblée législative qui réduiraient les formalités administratives et le chevauchement, faciliteraient les rapports des entreprises et du public avec le ministère tout en réduisant les coûts et les délais, attireraient les investissements dans la province et offriraient une protection accrue aux consommateurs. Ces projets de loi proposent d'apporter plus de 100 modifications à 30 lois.

## **Activités de base et affectation des ressources**

(en millions de dollars)

<b>Ministère de la Consommation et du Commerce</b> <b>Fonctionnement 94.5 \$*</b> <b>1 729 employés</b>	<b>Enregistrements commerciaux</b> <b>Fonctionnement 36.8 \$**</b> <b>702 employés</b>	<b>Statistiques de l'état civil</b> <b>Fonctionnement 7.2 \$</b> <b>143 employés</b>
<b>Normes de marché et de sécurité publique</b> <b>Fonctionnement 20.8 \$</b> <b>680 employés</b>	<b>Administration et bureau principal</b> <b>Fonctionnement 29.7 \$***</b> <b>204 employés</b>	

\* selon la méthode comptable du Conseil sur la comptabilité et la vérification dans le secteur public (CCVSP)

\*\* pour l'ensemble des 55 bureaux d'enregistrement immobilier

\*\*\* comprend la technologie de l'information, les services juridiques, les services de communications et les politiques

Remarque : Ce nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

## Personnes à contacter

Les questions ou commentaires concernant le plan d'activités du ministère sont les bienvenus. Prière de contacter les personnes suivantes :

Debra McCain, Bureau du ministre (416)326-8495

Ab Campion, Direction des services de communications (416)326-8530

Direction des services de communications

Ministère de la Consommation et du Commerce

35<sup>e</sup> étage

250, rue Yonge,  
Toronto (Ontario) M5B 2N5

Internet : Site Web

<http://www.ccr.gov.on.ca>

Courrier électronique

[ccrinfo@gov.on.ca](mailto:ccrinfo@gov.on.ca)

1. *La Régie des alcools de l'Ontario (RAO) est un organisme de l'Annexe II; bien que la RAO relève du ministère de la Consommation et du Commerce, ses activités ne sont pas incluses dans le budget de fonctionnement du ministère.*

2. *Tous les montants sont exprimés en dollars selon la méthode de la comptabilité de caisse afin de faciliter la comparaison avec les années précédentes. Selon la méthode de comptabilité du Conseil sur la comptabilité et la vérification dans le secteur public, le budget du ministère est de 94,5 millions de dollars (voir page 29 du plan individuel).*

3. *Le taux de productivité représente le nombre d'opérations effectuées en moyenne par employé.*
4. *Le taux de productivité représente le nombre d'opérations effectuées en moyenne par employé.*
5. *Entreprises branchées de l'Ontario utilise une technologie utilisable à partir des terminaux pour simplifier et rationaliser les procédures d'information et d'enregistrement.*
6. *La société Services d'information foncière Teranet Inc. est une entreprise créée en partenariat avec le secteur privé pour mettre à jour et automatiser le système d'enregistrement immobilier de l'Ontario.*
7. *L'enregistrement des sûretés mobilières permet à ses clients d'enregistrer des documents et d'effectuer des recherches dans la base de données, électroniquement ou sur support papier. Les principaux clients (soit les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés d'avocats, les agences d'évaluation du crédit et les concessionnaires de véhicules automobiles) effectuent leurs opérations électroniquement. Les autres clients ne sont que des utilisateurs occasionnels qui ne seront pas enclins à investir dans la technologie requise pour les soumissions électroniques. Le partage de 90 % de soumissions électroniques et de 10 % de soumissions sur papier est un ratio optimal.*

[Haut](#) | [Documents connexes](#) | [Page d'accueil du ministère de la Consommation et du Commerce](#) | [English](#)

---

© 1997, [Imprimeur de la Reine pour l'Ontario](#). Dernière mise à jour : 26 juin 1997.

Les renseignements de ce site sont fournis à titre de service au public. On ne peut garantir que l'information est à jour ou exacte. Les lecteurs devront vérifier l'information avant de s'en servir.